

คุณภาพในการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการออนไลน์ ธนาคารกสิกรไทย ของประชาชนอำเภอ
เมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

SERVICE QUALITY AND DECISION TO USE ONLINE BANGING KASIKORNBANK
OF THE PEOPLE IN MUANG DISTRICT PHETCHABUN PROVINCE

พัชราภรณ์ ศรีน่วม²

บทคัดย่อ

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง คุณภาพในการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการออนไลน์ ธนาคารกสิกรไทย ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการธนาคารกสิกรไทย 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจใช้บริการออนไลน์ 3) เพื่อหาปัจจัยคุณภาพในการให้บริการออนไลน์ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการออนไลน์ธนาคารกสิกรไทย ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ จำนวน 345 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานและรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบค่าเฉลี่ยแบบที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพในการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออนไลน์ โดยใช้สถิติทดสอบสมมติฐานสมการทดสอบพหุคูณผล จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า (1) คุณภาพการให้บริการธนาคาร ทัศนศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) การตัดสินใจใช้บริการธนาคารออนไลน์ ธนาคารกสิกรไทย ของประชาชนอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ทัศนศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ (3) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออนไลน์ ธนาคารกสิกรไทย ทัศนศึกษา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกและอยู่ในระดับสูงมาก

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่องคุณภาพในการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการออนไลน์ ธนาคารกสิกรไทย ของประชาชนอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

Quality of service and decision to use online services Kasikorn Bank of the people in Muang District Phetchabun Province The objectives of this time were 1) to study the quality level of Kasikorn Bank online services. in Muang District Phetchabun Province 2) for a comparative study between individual factors with the decision to use financial transaction services Kasikorn Bank Public Company Limited in Muang District Phetchabun Province 3) to find the quality factor of online service that results in the decision to use the online service Kasikorn Bank Public Company Limited. This research is a quantitative research Using an exploratory study method The sample group used in this study consisted of 345 people using questionnaires as a tool to collect data. The data were analyzed by descriptive statistics, i.e. percentage, mean, standard deviation. Test the hypothesis and report the results with inferential statistics, i.e. t-mean test. one-way variance test and an analysis of the relationship between service quality and decision to use online banking. by using statistic to test the hypothesis, multiple regression equation From the data analysis, it was found that (1) the overall quality of banking services, case studies, was at the highest level. (2) Decision to use online banking Kasikorn Bank of the people of Mueang District Phetchabun Province Overall case studies were at the highest level and (3) service quality factors affecting the decision to use online banking. Kasikorn Bank Case Study in Muang District Phetchabun Province which has a positive correlation and is at a very high level

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มีอิทธิพลและมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ให้สะดวกสบาย ในยุคปัจจุบันมนุษย์มีวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปจากในยุคสมัยก่อน มีความเร่งรีบในการใช้ชีวิต ด้วยสภาพแวดล้อมของสังคมที่เปลี่ยนไปและโรคระบาดที่เกิดขึ้นอย่างคาดไม่ถึงส่งผลกระทบต่องานบริการต่างๆ สิ่งใดที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตก็เป็นทางเลือกที่ดีต่อมนุษย์ ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ได้ตระหนักถึงเทคโนโลยีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น เพราะธนาคารพาณิชย์มุ่งหวังถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการมากขึ้น

ตลอดจนนำเอาเทคโนโลยีมาพัฒนาในเรื่องการบริการลูกค้า แต่ในทางกลับกันธนาคารพาณิชย์ก็คาดหวังที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยลดต้นทุนในการบริหารจัดการและประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ ของธนาคารลง จึงทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ มีปรับตัวและเปลี่ยนแปลงการให้บริการต่างๆ มาอยู่ในรูปแบบของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เช่น การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นสื่อที่มีความยืดหยุ่นสูงสามารถโต้ตอบกับผู้บริโภคได้ทันที (พิรภัทร ฝอยทอง, 2553: 1) ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีการพัฒนาก้าวไปสู่การให้บริการลูกค้าในรูปแบบการบริการธุรกรรมธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการแสดงศักยภาพของแต่ละธนาคารในการแข่งขัน รวมถึงการออกแบบผลิตภัณฑ์ธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีรูปแบบการบริการที่หลากหลายและมีลักษณะคล้ายกับมาทำธุรกรรมเองที่สาขา และเหนือกว่าการมาใช้

คำถามในงานวิจัย

- 1 คุณภาพในการให้บริการธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับใด
- 2 การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการออนไลน์ธนาคารกสิกรไทย ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ แตกต่างหรือไม่ ตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 3 คุณภาพการให้บริการ ส่งผลหรือไม่ ต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการออนไลน์ธนาคารกสิกรไทย ของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

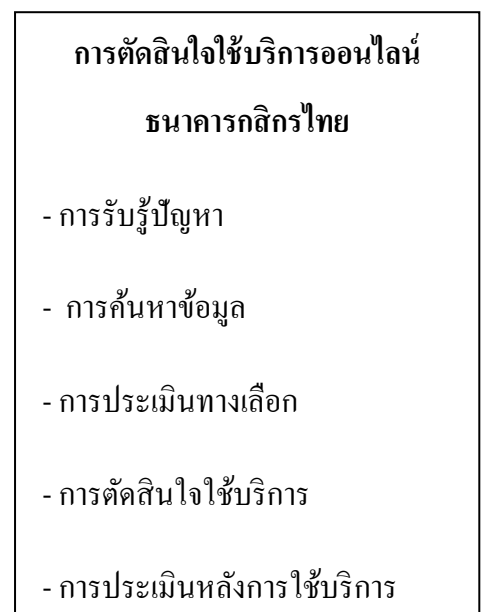
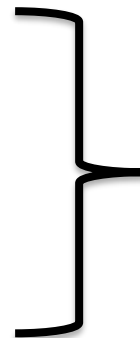
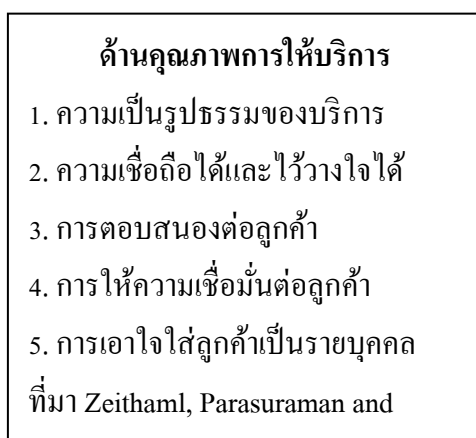
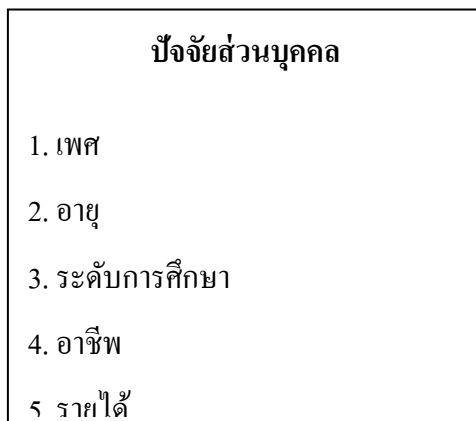
- 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการออนไลน์ธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์
- 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์
- 3 เพื่อหา ปัจจัยคุณภาพการให้บริการออนไลน์ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการออนไลน์ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง คุณภาพในการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการออนไลน์ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎี มาใช้ในการศึกษา ดังนี้

- 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ
- 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ
- 4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
- 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในงานวิจัย



ระเบียบวิธีดำเนินงาน

การศึกษาวิจัยคุณภาพในการให้บริการที่ดีกับการตัดสินใจใช้บริการออนไลน์ธนาคารกสิกรไทย ของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ มีวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1.แหล่งที่มาของข้อมูลและวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้มาจากการนำแบบสอบถามไปสอบถามผู้ที่เคยใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 345 ชุด

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ใช้ในการสนับสนุนการศึกษาให้มีความสมบูรณ์ โดยการรวบรวมจากตำรา เอกสารทางวิชาการ บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่างๆ ตลอดจนการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่เคยใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์มีประชากรทั้งหมด จำนวน 3,300 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 342 กลุ่มตัวอย่าง (ข้อมูลจากรองผู้บริการเครือข่ายธุรกิจเหนือ 4 เขต 1 จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการสาขาเพชรบูรณ์ ณ เดือนธันวาคม ปี 2563)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ลูกค้าที่เคยใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์มีประชากรทั้งหมด จำนวน 3,300 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 342 กลุ่มตัวอย่าง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมาโดยอาศัยการศึกษาจากงานตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้แบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

3.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นมาตรวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ เพศ มาตรวัดแบบระดับเรียงอันดับ (Ordinal Scales) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการใช้บริการ ใช้แบบสอบถามแบบ Multiple Choice Question

3.2 ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเพชรบูรณ์ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 21 ข้อ ซึ่งวัดคุณภาพการให้บริการของธนาคาร อินเทอร์เน็ต 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ความเชื่อมั่นในบริการ การตอบสนองต่อความต้องการ และความเอาใจใส่ในบริการ เป็นมาตรวัดแบบระดับอัตราส่วน (Ratio Scale) ใช้แบบสอบถามแบบ Likert Scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

3.3 ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการออนไลน์ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 27 ข้อ ซึ่งวัดการตัดสินใจใช้บริการออนไลน์ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) 5 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ปัญหา การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจ พฤติกรรมหลังการให้บริการ เป็นมาตรวัดแบบระดับ (Ratio Scale) แบบสอบถามแบบ Likert Scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด”

3.4 ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่มีต่อองค์กรของท่าน แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question)

4 การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

นำแบบสอบถามไปทดสอบกับไปทดลองใช้กับประชากรที่ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่มีลักษณะประชากรคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติซึ่งเกณฑ์ที่ยอมรับได้คือค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 เป็นเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่า ดังนี้

แสดงค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามภาพรวมทุกด้าน

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.998	48

5.การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามหลังจากทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบ และทำการลงรหัสข้อมูลให้เป็นตัวเลขทั้งหมดแล้วได้ทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

5.1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อย

5.2 การใช้ค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินธนาคารกสิกรไทย และการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออนไลน์ การประเมินค่าเพื่อการแปลผลทางการวิจัย กำหนดเกณฑ์การแปลผลในแต่ละช่วงคะแนน โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale สามารถกำหนดระดับความคิดเห็นของลูกค้าในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดไว้ดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพในการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการออนไลน์ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎี มาใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 61.45 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 ระดับการศึกษา มากที่สุด ปริญญาตรี จำนวน 221คน คิดเป็นร้อยละ 64.10

อาชีพ มากที่สุด พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากที่สุด 10,001 - 30,000 บาท จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20

2. ผลการวิจัยข้อมูลคุณภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินธนาคารกสิกรไทย อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการธุรกรรมทางการเงินธนาคารกสิกรไทย อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 345 คน พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าของการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจได้อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด และ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ผลการวิจัยข้อมูลการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออนไลน์ ธนาคารกสิกรไทย อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ จากผลการศึกษา พบว่า การตัดสินใจใช้บริการธนาคารออนไลน์ ธนาคารกสิกรไทย อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 345 คน พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการประเมินหลังการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการประเมินทางเลือกอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการรับรู้ปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด และ ขั้นตอนการค้นหาข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านปัจจัยส่วนบุคคล โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สรุปผลได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันโดยภาพรวมไม่มีอิทธิพลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออนไลน์ ธนาคารกสิกรไทย ของประชาชนอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจได้ และปัจจัยด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และมีปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออนไลน์ จำนวน 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และปัจจัยด้านการ

ให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออนไลน์ ธนาคารกสิกรไทย
ของประชาชนอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้
บริการออนไลน์ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการ
ทำงานที่ชัดเจน และนำไปสู่การพัฒนาที่ตรงประเด็น

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้
บริการออนไลน์ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผล
ต่อการตัดสินใจใช้บริการออนไลน์ 2) ควรมีการศึกษาตัว
แปรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการออนไลน์ ธนาคารกสิกรไทย เพื่อเป็นแนวทางในการ
พัฒนาการตัดสินใจใช้บริการออนไลน์ ธนาคารกสิกรไทย

บรรณานุกรม

- เกษรา ณ ถลาง, ภูษิต วงศ์หล่อสายชล. (2559). คุณภาพการให้บริการของธนาคารออม
สินสาขาหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์
บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึง
พอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพมหานคร:
สถาบันวิจัยพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (2562). กลการตลาด 4Ps ยุทธ PDCA Cycle / วงจรการ
ควบคุมคุณภาพหรือ วงจร เดมมิ่ง (Deming Cycle).
- คุณิตา เทพวงศ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชัน Bualuangm
Banking ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น. ชูศรีวงศ รัตนะ.

- (2549). เทคนิคการเขียนเค้าโครงการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
นภาพชาต สุขโพธิ์เพ็ชร. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนาม
ฝึกซ้อมกอล์ฟ ออล สตาร์ กอล์ฟ คอมเพล็กซ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชนงกรณ์คุณทลบุตร. (2546). หลักการจัดการ: แนวคิดและสถานการณ์ธุรกิจปัจจุบัน.
กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐณี คุรุกิจวานิชย์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์
ของธนาคารออมสินในเขตธนาคารออมสินภาค 3. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทิพชญาณ์ อัครพงษ์โสภณ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทย
พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธรรมพฤษ แสงประเสริฐ. (2558). การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความ
เชื่อมั่นของผู้บริโภค กรณีศึกษา: บริษัท เทสดีง อินสทรูเมนต์ จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- นิตยา คำสวนจิก. (2554). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการองค์กร
คลังสินค้า. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อ
บ้านพร้อมที่ดิน ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ไพโรพนา ศรีเสนา. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วย
นอกโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดลวิทยานิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิต วิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์
- ภัทรา มหามงคล. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทาง
โทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร.
การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฤทัยภัทร ทำว่อง. (2557). การตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบน
สมาร์ตโฟนของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตลำปาง 1. การค้นคว้าอิสระ

- บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเนชั่น.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ .(2545). องค์ประกอบของความพึงพอใจใน
การบริการความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและ
ผู้รับบริการ
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อ
บริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและกรุงเทพฯ:
สำนักงานประกันสังคม.
- วาสนี เสถียรกาล. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิชิตา กายพันธ์ .(2561).ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ Application
Mobile Banking (MYMO) ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
สงขลา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการฯ จังหวัด
สงขลา.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ดวงกลมสมัย
จำกัด. (2539). คุณภาพในการบริการ (Quality in Services) สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี(ไทย - ญี่ปุ่น). (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน
- ศศวริศา อารยะรังษี. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า
ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสง
แห่งโลกธุรกิจ
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2555). คู่มือหลักการการให้บริการที่ดีภายใต้
กระบวนการจัดการความรู้. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- หนึ่งนุช ชีระรุจินนท์. (2558). คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์
ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2549). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 6), กรุงเทพฯ : โรง
พิมพ์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาทิตยา เรื่องเนตร¹และ สุทธาวรรณ จีระพันธุ์ชาติ². (2562). ปัจจัยด้านคุณภาพ

การให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 1 คู่มือบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการ มหาวิทยาลัย
หอการค้าไทย

เอกรัฐ วงศ์วีระกุล. (2553). ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับ

ธนาคารพาณิชย์ ของคนทำงานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สารนิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อุไรวรรณ จันทจเริญวงษ์, ชีร์ชนิกษ์ ศิริโวหาร และมิ่ง เทพक्रमเมือง. (2555).

คุณภาพการ บริการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.
วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ ปี ที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2555. บัณฑิตวิทยาลัย.
นนทบุรี :มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการที่มีต่อการให้ บริการของ

องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.